

## CARTA SECTORIAL DE SERVICIOS DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento primer trimestre 2023 (01/01/2023 -31/03/2023)

Carta de Servicios (Resolución de 23/10/2020. DOCM nº 220 de 02/11/2020. Resolución Prórroga de 21/10/2022. DOCM nº 208 de 28/10/2022)

| Nº | Compromiso   | Indicadores asociados   | Forma de cálculo   | Estándares                                   | Ejecución   |
|----|--|---|--|--|---|
| 1  | Trato correcto y personalizado en la atención presencial y telefónica, utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.   | - Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.  | Número de quejas sobre el trato recibido.  | Cero quejas.                                 | Quejas formuladas: <b>0</b>   |
|    |  | - Puntuación media en las encuestas de satisfacción.  | Media obtenida de la pregunta 1 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5).   | Puntuación media de 4.                       | <b>5</b>  |
| 2  | Utilización de un lenguaje claro, inclusivo y comprensible en la información contenida en el portal web del Jurado.  | - Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias.  | Número de quejas referidas al lenguaje utilizado.  | Cero quejas.                                 | Quejas formuladas: <b>0%</b>  |
| 3  | Información adecuada e inmediata sobre los servicios que presta el Jurado cuando ésta sea solicitada de forma presencial o telefónica.   | - Número de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total.   | Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente según el registro de seguimiento de indicadores.                              | 100% de información inmediata.               | Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente: <b>100%</b>                   |
|    |  | - Puntuación media en las encuestas de satisfacción.  | Media obtenida de las preguntas 2 y 3 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5).   | Puntuación media de 4.                       | <b>5</b>  |
| 4  | Atención de todas las peticiones de información sobre los servicios ofrecidos y de expedición de certificaciones de actas y acuerdos que se soliciten por las partes interesadas que tengan entrada en el Jurado, tanto en formato papel (escritos o correo postal) como en formato electrónico (correo electrónico en la cuenta corporativa) en un plazo de tiempo no superior a 7 y 3 días hábiles desde el siguiente a su recepción, respectivamente. | - Número de respuestas a solicitudes de información y de expedición de certificaciones facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas.  | Peticiones de información y de expedición de certificaciones solicitadas y contestadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores. | 100% de peticiones contestadas en plazo.     | Peticiones de información solicitadas y contestadas en plazo: <b>100%</b>                         |
| 5  | Inserción en el apartado “anuncios” del portal web de los relativos a expropiación forzosa que hayan sido publicados en el Diario Oficial de Castilla- La Mancha, en un plazo de tiempo no superior a 5 días hábiles desde el día siguiente a su publicación en el diario oficial.   | - Número de anuncios insertados en el portal web dentro de plazo.   | Número de anuncios insertados en el portal web dentro de plazo.  | 100% de los anuncios insertados en plazo.    | Número de anuncios insertados en plazo: <b>100%</b>   |
| 6  | Publicación en el portal web, dentro del 4º trimestre del año natural, de la información referida a la media de los valores de suelo rural fijados por el Jurado en los cultivos más representativos de la región, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores.  | - Publicación en el 4º trimestre de cada año natural de la información de la media de los valores del suelo rural fijados, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores. | Verificación de la publicación anual.  | Inserción anual de la tabla.                 | No corresponde su publicación   |
| 7  | Seguimiento quincenal de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos, adoptando las medidas necesarias para su impulso y efectuando nuevo requerimiento, en su caso.   | - Número de seguimientos realizados en plazo de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos. Porcentaje sobre el total de los seguimientos.                                 | Número de seguimientos realizados en plazo según el registro de seguimientos de indicadores.   | 100% de los seguimientos realizados.         | Número de seguimientos realizados en plazo: <b>100%</b>   |
| 8  | Contestación a los requerimientos de los Tribunales para la remisión de información o documentación adicional a los expedientes ya remitidos, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción.  | - Número de respuestas a requerimientos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados.  | Número de requerimientos respondidos en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.   | 100% de requerimientos contestados en plazo. | Número de requerimientos respondidos en plazo: no se han recibido requerimientos en este periodo. |
| 9  | Derivación de escritos o comunicaciones recibidas en el Jurado, que no sean competencia de éste, a los órganos o unidades a los que compete su gestión, en un plazo no superior a 2 días hábiles desde el siguiente a su recepción.  | - Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo. Porcentaje sobre el total de escritos derivados.  | Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.  | 100%.de escritos derivados en plazo.         | Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo: <b>100%</b>                               |

## CARTA SECTORIAL DE SERVICIOS DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento segundo trimestre 2023 (01/04/2023 -30/06/2023)

Carta de Servicios (Resolución de 23/10/2020. DOCM nº 220 de 02/11/2020. Resolución Prórroga de 21/10/2022. DOCM nº 208 de 28/10/2022)

| Nº | Compromiso   | Indicadores asociados   | Forma de cálculo   | Estándares                                   | Ejecución   |
|----|--|---|--|--|---|
| 1  | Trato correcto y personalizado en la atención presencial y telefónica, utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.   | - Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.  | Número de quejas sobre el trato recibido.  | Cero quejas.                                 | Quejas formuladas: <b>0</b>   |
|    |  | - Puntuación media en las encuestas de satisfacción.  | Media obtenida de la pregunta 1 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5).   | Puntuación media de 4.                       | <b>5</b>  |
| 2  | Utilización de un lenguaje claro, inclusivo y comprensible en la información contenida en el portal web del Jurado.  | - Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias.  | Número de quejas referidas al lenguaje utilizado.  | Cero quejas.                                 | Quejas formuladas: <b>0%</b>  |
| 3  | Información adecuada e inmediata sobre los servicios que presta el Jurado cuando ésta sea solicitada de forma presencial o telefónica.   | - Número de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total.   | Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente según el registro de seguimiento de indicadores.                              | 100% de información inmediata.               | Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente: <b>100%</b> |
|    |  | - Puntuación media en las encuestas de satisfacción.  | Media obtenida de las preguntas 2 y 3 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5).   | Puntuación media de 4.                       | <b>4,61</b>   |
| 4  | Atención de todas las peticiones de información sobre los servicios ofrecidos y de expedición de certificaciones de actas y acuerdos que se soliciten por las partes interesadas que tengan entrada en el Jurado, tanto en formato papel (escritos o correo postal) como en formato electrónico (correo electrónico en la cuenta corporativa) en un plazo de tiempo no superior a 7 y 3 días hábiles desde el siguiente a su recepción, respectivamente. | - Número de respuestas a solicitudes de información y de expedición de certificaciones facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas.  | Peticiones de información y de expedición de certificaciones solicitadas y contestadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores. | 100% de peticiones contestadas en plazo.     | Peticiones de información solicitadas y contestadas en plazo: <b>100%</b>       |
| 5  | Inserción en el apartado “anuncios” del portal web de los relativos a expropiación forzosa que hayan sido publicados en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, en un plazo de tiempo no superior a 5 días hábiles desde el día siguiente a su publicación en el diario oficial.  | - Número de anuncios insertados en el portal web dentro de plazo.   | Número de anuncios insertados en el portal web dentro de plazo.  | 100% de los anuncios insertados en plazo.    | Número de anuncios insertados en plazo: <b>100%</b>                             |
| 6  | Publicación en el portal web, dentro del 4º trimestre del año natural, de la información referida a la media de los valores de suelo rural fijados por el Jurado en los cultivos más representativos de la región, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores.  | - Publicación en el 4º trimestre de cada año natural de la información de la media de los valores del suelo rural fijados, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores. | Verificación de la publicación anual.  | Inserción anual de la tabla.                 | No corresponde su publicación   |
| 7  | Seguimiento quincenal de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos, adoptando las medidas necesarias para su impulso y efectuando nuevo requerimiento, en su caso.   | - Número de seguimientos realizados en plazo de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos. Porcentaje sobre el total de los seguimientos.                                 | Número de seguimientos realizados en plazo según el registro de seguimientos de indicadores.   | 100% de los seguimientos realizados.         | Número de seguimientos realizados en plazo: <b>100%</b>                         |
| 8  | Contestación a los requerimientos de los Tribunales para la remisión de información o documentación adicional a los expedientes ya remitidos, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción.  | - Número de respuestas a requerimientos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados.  | Número de requerimientos respondidos en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.   | 100% de requerimientos contestados en plazo. | Número de requerimientos respondidos en plazo: <b>100%</b>                      |
| 9  | Derivación de escritos o comunicaciones recibidas en el Jurado, que no sean competencia de éste, a los órganos o unidades a los que competa su gestión, en un plazo no superior a 2 días hábiles desde el siguiente a su recepción.  | - Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo. Porcentaje sobre el total de escritos derivados.  | Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.  | 100% de escritos derivados en plazo.         | Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo: <b>100%</b>             |

## CARTA SECTORIAL DE SERVICIOS DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento tercer trimestre 2023 (01/07/2023 -30/09/2023)

Carta de Servicios (Resolución de 23/10/2020. DOCM nº 220 de 02/11/2020. Resolución Prórroga de 21/10/2022. DOCM nº 208 de 28/10/2022)

| Nº | Compromiso   | Indicadores asociados   | Forma de cálculo   | Estándares                                   | Ejecución   |
|----|--|---|--|--|---|
| 1  | Trato correcto y personalizado en la atención presencial y telefónica, utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.   | - Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.  | Número de quejas sobre el trato recibido.  | Cero quejas.                                 | Quejas formuladas: <b>0</b>   |
|    |  | - Puntuación media en las encuestas de satisfacción.  | Media obtenida de la pregunta 1 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5).   | Puntuación media de 4.                       | <b>5</b>  |
| 2  | Utilización de un lenguaje claro, inclusivo y comprensible en la información contenida en el portal web del Jurado.  | - Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias.  | Número de quejas referidas al lenguaje utilizado.  | Cero quejas.                                 | Quejas formuladas: <b>0%</b>  |
| 3  | Información adecuada e inmediata sobre los servicios que presta el Jurado cuando ésta sea solicitada de forma presencial o telefónica.   | - Número de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total.   | Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente según el registro de seguimiento de indicadores.                              | 100% de información inmediata.               | Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente: <b>100%</b>                   |
|    |  | - Puntuación media en las encuestas de satisfacción.  | Media obtenida de las preguntas 2 y 3 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5).   | Puntuación media de 4.                       | <b>5</b>  |
| 4  | Atención de todas las peticiones de información sobre los servicios ofrecidos y de expedición de certificaciones de actas y acuerdos que se soliciten por las partes interesadas que tengan entrada en el Jurado, tanto en formato papel (escritos o correo postal) como en formato electrónico (correo electrónico en la cuenta corporativa) en un plazo de tiempo no superior a 7 y 3 días hábiles desde el siguiente a su recepción, respectivamente. | - Número de respuestas a solicitudes de información y de expedición de certificaciones facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas.  | Peticiones de información y de expedición de certificaciones solicitadas y contestadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores. | 100% de peticiones contestadas en plazo.     | Peticiones de información solicitadas y contestadas en plazo: <b>100%</b>                         |
| 5  | Inserción en el apartado “anuncios” del portal web de los relativos a expropiación forzosa que hayan sido publicados en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, en un plazo de tiempo no superior a 5 días hábiles desde el día siguiente a su publicación en el diario oficial.  | - Número de anuncios insertados en el portal web dentro de plazo.   | Número de anuncios insertados en el portal web dentro de plazo.  | 100% de los anuncios insertados en plazo.    | Número de anuncios insertados en plazo: <b>100%</b>   |
| 6  | Publicación en el portal web, dentro del 4º trimestre del año natural, de la información referida a la media de los valores de suelo rural fijados por el Jurado en los cultivos más representativos de la región, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores.  | - Publicación en el 4º trimestre de cada año natural de la información de la media de los valores del suelo rural fijados, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores. | Verificación de la publicación anual.  | Inserción anual de la tabla.                 | No corresponde su publicación   |
| 7  | Seguimiento quincenal de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos, adoptando las medidas necesarias para su impulso y efectuando nuevo requerimiento, en su caso.   | - Número de seguimientos realizados en plazo de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos. Porcentaje sobre el total de los seguimientos.                                 | Número de seguimientos realizados en plazo según el registro de seguimientos de indicadores.   | 100% de los seguimientos realizados.         | Número de seguimientos realizados en plazo: <b>100%</b>   |
| 8  | Contestación a los requerimientos de los Tribunales para la remisión de información o documentación adicional a los expedientes ya remitidos, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción.  | - Número de respuestas a requerimientos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados.  | Número de requerimientos respondidos en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.   | 100% de requerimientos contestados en plazo. | Número de requerimientos respondidos en plazo: no se han recibido requerimientos en este periodo. |
| 9  | Derivación de escritos o comunicaciones recibidas en el Jurado, que no sean competencia de éste, a los órganos o unidades a los que compete su gestión, en un plazo no superior a 2 días hábiles desde el siguiente a su recepción.  | - Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo. Porcentaje sobre el total de escritos derivados.  | Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.  | 100% de escritos derivados en plazo.         | Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo: <b>100%</b>                               |

**CARTA SECTORIAL DE SERVICIOS DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES DE CASTILLA-LA MANCHA**  
**Seguimiento cuarto trimestre 2023 (01/10/2023 -02/11/2023). Finalización Carta de Servicios**  
**Carta de Servicios (Resolución de 23/10/2020. DOCM nº 220 de 02/11/2020. Resolución Prórroga de 21/10/2022. DOCM nº 208 de 28/10/2022)**

| Nº | Compromiso   | Indicadores asociados   | Forma de cálculo   | Estándares                                | Ejecución   |
|----|--|---|--|---|---|
| 1  | Trato correcto y personalizado en la atención presencial y telefónica, utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.   | - Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.  | Número de quejas sobre el trato recibido.  | Cero quejas.                              | Quejas formuladas: <b>0</b>   |
|    |  | - Puntuación media en las encuestas de satisfacción.  | Media obtenida de la pregunta 1 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5).   | Puntuación media de 4.                    | <b>5</b>  |
| 2  | Utilización de un lenguaje claro, inclusivo y comprensible en la información contenida en el portal web del Jurado.  | - Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias.  | Número de quejas referidas al lenguaje utilizado.  | Cero quejas.                              | Quejas formuladas: <b>0%</b>  |
| 3  | Información adecuada e inmediata sobre los servicios que presta el Jurado cuando ésta sea solicitada de forma presencial o telefónica.   | - Número de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total.   | Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente según el registro de seguimiento de indicadores.                              | 100% de información inmediata.            | Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente: <b>100%</b>   |
|    |  | - Puntuación media en las encuestas de satisfacción.  | Media obtenida de las preguntas 2 y 3 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5).   | Puntuación media de 4.                    | <b>5</b>  |
| 4  | Atención de todas las peticiones de información sobre los servicios ofrecidos y de expedición de certificaciones de actas y acuerdos que se soliciten por las partes interesadas que tengan entrada en el Jurado, tanto en formato papel (escritos o correo postal) como en formato electrónico (correo electrónico en la cuenta corporativa) en un plazo de tiempo no superior a 7 y 3 días hábiles desde el siguiente a su recepción, respectivamente. | - Número de respuestas a solicitudes de información y de expedición de certificaciones facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas.  | Peticiones de información y de expedición de certificaciones solicitadas y contestadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores. | 100% de peticiones contestadas en plazo.  | Peticiones de información solicitadas y contestadas en plazo: <b>100%</b>   |
| 5  | Inserción en el apartado “anuncios” del portal web de los relativos a expropiación forzosa que hayan sido publicados en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, en un plazo de tiempo no superior a 5 días hábiles desde el día siguiente a su publicación en el diario oficial.  | - Número de anuncios insertados en el portal web dentro de plazo.   | Número de anuncios insertados en el portal web dentro de plazo.  | 100% de los anuncios insertados en plazo. | Número de anuncios insertados en plazo: <b>100%</b>   |
| 6  | Publicación en el portal web, dentro del 4º trimestre del año natural, de la información referida a la media de los valores de suelo rural fijados por el Jurado en los cultivos más representativos de la región, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores.  | - Publicación en el 4º trimestre de cada año natural de la información de la media de los valores del suelo rural fijados, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores. | Verificación de la publicación anual.  | Inserción anual de la tabla.              | No corresponde su publicación al tiempo de finalización de la vigencia de la Carta. Se procederá a su publicación al final del periodo, con ocasión del inicio de la vigencia de la nueva Carta de Servicios. |
| 7  | Seguimiento quincenal de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos, adoptando las medidas necesarias para su impulso y efectuando nuevo requerimiento, en su caso.   | - Número de seguimientos realizados en plazo de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos. Porcentaje sobre el total de los seguimientos.                                 | Número de seguimientos realizados en plazo según el registro de seguimientos de indicadores.   | 100% de los seguimientos realizados.      | Número de seguimientos realizados en plazo: <b>100%</b>   |

**CARTA SECTORIAL DE SERVICIOS DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES DE CASTILLA-LA MANCHA**  
**Seguimiento cuarto trimestre 2023 (01/10/2023 -02/11/2023). Finalización Carta de Servicios**  
**Carta de Servicios (Resolución de 23/10/2020. DOCM nº 220 de 02/11/2020. Resolución Prórroga de 21/10/2022. DOCM nº 208 de 28/10/2022)**

| Nº | Compromiso  | Indicadores asociados  | Forma de cálculo  | Estándares                                   | Ejecución   |
|----|---|--|---|--|---|
| 8  | Contestación a los requerimientos de los Tribunales para la remisión de información o documentación adicional a los expedientes ya remitidos, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción.           | - Número de respuestas a requerimientos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados. | Número de requerimientos respondidos en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.          | 100% de requerimientos contestados en plazo. | Número de requerimientos respondidos en plazo: no se han recibido requerimientos en este periodo. |
| 9  | Derivación de escritos o comunicaciones recibidas en el Jurado, que no sean competencia de éste, a los órganos o unidades a los que compete su gestión, en un plazo no superior a 2 días hábiles desde el siguiente a su recepción. | - Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo. Porcentaje sobre el total de escritos derivados.           | Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores. | 100%.de escritos derivados en plazo.         | Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo:<br><b>100%</b>                            |

**CARTA SECTORIAL DE SERVICIOS DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES DE CASTILLA-LA MANCHA**  
**Seguimiento cuarto trimestre 2023 (03/11/2023 -31/12/2023). Inicio Carta de Servicios**  
**Carta de Servicios (Resolución de 17/10/2023. DOCM n° 210 de 02/11/2023. Corrección de errores DOCM n° 215 de 9/11/2023)**

| Nº | Compromiso  | Indicadores asociados   | Forma de cálculo   | Estándares                                      | Ejecución   |
|----|---|---|--|---|---|
| 1  | 1.1. Trato correcto y personalizado en la atención presencial y telefónica, utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.   | Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.  | Número de quejas sobre el trato recibido.  | Cero quejas.                                    | Quejas formuladas:<br><b>0%</b>   |
|    |   | Puntuación media en las encuestas de satisfacción.  | Media obtenida de la pregunta 1 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5).   | Puntuación media de 4.                          | <b>5</b>  |
| 1  | 1.2. Utilización de un lenguaje claro, inclusivo y comprensible en la información contenida en el portal web del Jurado.  | Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias.  | Número de quejas referidas al lenguaje utilizado.  | Cero quejas.                                    | Quejas formuladas:<br><b>0%</b>   |
| 1  | 1.3. Información adecuada e inmediata sobre los servicios que presta el Jurado cuando ésta sea solicitada de forma presencial o telefónica.   | Número de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total.   | Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente según el registro de seguimiento de indicadores.                              | 100% de información inmediata.                  | Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente: <b>100%</b> |
|    |   | Puntuación media en las encuestas de satisfacción.  | Media obtenida de las preguntas 2 y 3 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5).   | Puntuación media de 4.                          | <b>5</b>  |
| 1  | 1.4. Atención de las peticiones de información sobre los servicios ofrecidos, así como peticiones de información sobre valores de suelo rural y urbanizado previamente fijados por el Jurado, y de expedición de certificaciones de actas y acuerdos que se soliciten por las partes interesadas, tanto en formato papel (escritos o correo postal) como en formato electrónico (correo electrónico en la cuenta corporativa) en un plazo de tiempo en todos los casos no superior a 7 y 3 días hábiles desde el siguiente a su recepción, respectivamente. | Número de respuestas a solicitudes de información y de expedición de certificaciones facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas.  | Peticiones de información y de expedición de certificaciones solicitadas y contestadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores. | 100% de peticiones contestadas en plazo.        | Peticiones de información solicitadas y contestadas en plazo: <b>100%</b>       |
| 1  | 1.5. Inserción en el apartado “anuncios” del portal web de los relativos a expropiación forzosa que hayan sido publicados en el Diario Oficial de Castilla- La Mancha, en un plazo de tiempo no superior a 5 días hábiles desde el día siguiente a su publicación en el diario oficial.   | Número de anuncios insertados en el portal web dentro de plazo.   | Número de anuncios insertados en el portal web dentro de plazo.  | 100% de los anuncios insertados en plazo.       | Número de anuncios insertados en plazo: <b>100%</b>                             |
| 1  | 1.6. Publicación en el portal web, dentro del 4º trimestre del año natural, de la información referida a la media de los valores de suelo rural fijados por el Jurado en los cultivos más representativos de la región, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores.  | Publicación en el 4º trimestre de cada año natural de la información de la media de los valores del suelo rural fijados, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores. | Verificación de la publicación anual.  | Inserción anual de la tabla.                    | Tabla publicada en plazo: <b>SI</b>   |
| 1  | 1.7. Publicación en el portal web del Jurado, mediante inserción o enlace, de al menos 3 contenidos de carácter divulgativo de interés en materia de expropiación forzosa y valoraciones, dentro de cada trimestre del año natural.   | Publicación de, al menos, 3 contenidos en el portal web. Porcentaje sobre el total de las publicaciones realizadas.   | Número de publicaciones realizadas en el portal web dentro del plazo.  | 100% de las publicaciones realizadas en plazo   | Número de contenidos publicados en plazo: <b>100%</b>                           |
| 2  | 2.1. Comunicación a las personas interesadas del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de expedientes de justiprecio por parte del Jurado, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción.  | Número de comunicaciones realizadas en plazo de los expedientes recepcionados. Porcentaje sobre el total de los recibidos.  | Número de comunicaciones realizadas dentro del plazo según el registro de seguimientos de indicadores.   | 100% de las comunicaciones realizadas en plazo. | Número de comunicaciones realizadas en plazo: <b>100%</b>                       |
| 2  | 2.2. Seguimiento quincenal de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos, adoptando las medidas necesarias para su impulso y efectuando nuevo requerimiento, en su caso.   | Número de seguimientos realizados en plazo de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos. Porcentaje sobre el total de los seguimientos.                                 | Número de seguimientos realizados en plazo según el registro de seguimientos de indicadores.   | 100% de los seguimientos realizados.            | Número de seguimientos realizados en plazo: <b>100%</b>                         |



**CARTA SECTORIAL DE SERVICIOS DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES DE CASTILLA-LA MANCHA**  
**Seguimiento cuarto trimestre 2023 (03/11/2023 -31/12/2023). Inicio Carta de Servicios**  
**Carta de Servicios (Resolución de 17/10/2023. DOCM n° 210 de 02/11/2023. Corrección de errores DOCM n° 215 de 9/11/2023)**

| Nº | Compromiso   | Indicadores asociados  | Forma de cálculo  | Estándares   | Ejecución   |
|----|--|--|---|--|---|
| 2  | 2.3. Contestación a los requerimientos de los Tribunales para la remisión de información o documentación adicional a los expedientes ya remitidos, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción.   | Número de respuestas a requerimientos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados. | Número de requerimientos respondidos en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.          | 100% de requerimientos contestados en plazo.                 | Número de requerimientos respondidos en plazo: no se han recibido en este periodo |
| 2  | 2.4. Derivación de escritos o comunicaciones recibidas en el Jurado, que no sean competencia de éste, a los órganos o unidades a los que compete su gestión, en un plazo no superior a 2 días hábiles desde el siguiente a su recepción.                                 | Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo. Porcentaje sobre el total de escritos derivados.           | Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores. | 100%.de escritos derivados en plazo.                         | Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo:<br><b>100%</b>            |
| 3  | 3.1. Impartir al menos 1 curso o acción formativa en cómputo anual, en materia de expropiación forzosa y valoraciones para empleados públicos, siempre que exista dotación presupuestaria y se alcance el número mínimo de participantes establecido en la convocatoria. | Impartir al menos 1 curso o acción formativa en cómputo anual.   | Número de cursos o acciones formativas impartidas en plazo.   | 100% de los cursos o acciones formativas impartidas en plazo | No corresponde su publicación   |